



Woonbedrijf Den Haag Centrum

Waldorpstraat 120

Postbus 250, 2501 CG Den Haag

telefoon **(070) 388 03 88**

e-mail **service.centrum@haagwonen.nl**

Woonbedrijf Den Haag Zuidwest

Zichtenburglaan 39

Postbus 43234, 2504 AE Den Haag

telefoon **(070) 321 84 18**

e-mail **service.zuidwest@haagwonen.nl**

internet **www.haagwonen.nl**



DE ZORG VOOR UW WONING

Klussen en onderhoud: wie doet wat



Inhoud

3 Klein dagelijks onderhoud

Dit is klein dagelijks onderhoud
Wat repareert Haag Wonen
De reparaties die u zelf kunt doen
Help, er is iets kapot
Lekker makkelijk: het serviceabonnement!

5 Groot onderhoud

Dit is groot onderhoud
Wie is er verantwoordelijk
Zo gaat groot onderhoud in zijn werk
Huurders informeren

6 Verbeteren van de woning

Wat bedoelen we met verbeteren van de woning
Welke verbeteringen doet Haag Wonen
Zelf klussen in uw woning
Vergoedingsregeling
Veranderingen aan de buitenzijde van uw woning
Wel of geen vergunning nodig

8 Handig om te weten!

Ventileren... waarom
Verwarmen van de woning
Warm water
Veiligheid en inbraakpreventie
Gemeenschappelijke ruimten en tuinen
Schade
Glasverzekering
Aanpassingen voor gehandicapten



Goed onderhoud van uw woning verhoogt uw woonplezier; het voorkomt klachten en problemen. Maar onderhoud is ook ingewikkeld. Wie betaalt bijvoorbeeld de rekening? Wat moet u als huurder zelf doen en wat doet Haag Wonen?

In deze brochure hebben wij alles over het onderhoud van uw woning voor u op een rijtje gezet. Ook leest u over zelf klussen in de woning. Haag Wonen biedt u daarin alle vrijheid. Zelf klussen is een leuke manier om uw woning mooier te maken, waardoor u er nog prettiger in kunt wonen.

Klein dagelijks onderhoud

3

Dit is klein dagelijks onderhoud

Met klein dagelijks onderhoud worden de kleine reparaties bedoeld die vaak voorkomen in een woning. Zoals de reparatie van een lekkende kraan, een klemmende deur of een centrale verwarming die ontlucht moet worden. Veel kleine problemen in huis kunt u zelf oplossen en bepaalde zaken komen voor rekening van Haag Wonen.

Wat repareert Haag Wonen

Haag Wonen zorgt ervoor dat uw woning in goede staat blijft en dat u de woning normaal kunt gebruiken. Dit betekent dat wij bepaalde onderdelen uit de woning vervangen als deze oud zijn en niet meer werken. In de wet staat welke onderhoudskosten voor rekening van de verhuurder komen en welke kosten de huurder betaalt.

In de aanvullende brochure over kleine reparaties staat een trefwoordenlijst van woningonderdelen waarvoor Haag Wonen het onderhoud doet en waarvoor u als huurder verantwoordelijk bent.

De reparaties die u zelf kunt doen

U bent verantwoordelijk voor kleine en dagelijkse reparaties in uw woning. Dit betekent dat u veel kleine klusjes zelf moet doen. Ook dit staat in het overzicht in de brochure kleine reparaties.



Help, er is iets kapot

Als er iets kapot gaat in de woning, wilt u het natuurlijk snel gerepareerd hebben. Dat is voor uzelf prettig én goed voor de woning. Zo kunt u verdere schade voorkomen. Kijk eerst wie verantwoordelijk is voor de reparatie. Wanneer Haag Wonen de reparatie moet uitvoeren, kunt u ons bellen. In bepaalde gevallen kunt u rechtstreeks bellen met de aannemer waar wij mee samenwerkten. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een melding van glasschade of bij problemen met de riolering.

U heeft van ons een telefoonkaart ontvangen met alle belangrijke telefoonnummers van uw wooncomplex. Heeft u de kaart niet meer? U kunt een nieuwe telefoonkaart bij één van onze vestigingen afhalen of wij sturen u een nieuw exemplaar toe als u ons even belt. Daarnaast vindt u op onze website **www.haagwonen.nl** de actuele telefoonnummers die u kunt gebruiken als u reparaties wilt laten uitvoeren.

Als u Haag Wonen belt, vragen wij u eerst om informatie over de reparatie. Als blijkt dat Haag Wonen dit inderdaad moet repareren, brengen wij u zo snel mogelijk in contact met de aannemer. Dit gebeurt vaak al tijdens dit eerste telefoongesprek. De aannemer maakt dan met u een afspraak wanneer de reparatie bij u uitgevoerd kan worden.

4

Het serviceabonnement, lekker makkelijk!

Vindt u het lastig om de kleine reparaties zelf uit te voeren? Dan is het serviceabonnement van Haag Wonen wellicht een oplossing voor u.

U betaalt één bedrag per maand (abonnementsgeld) en heeft dan geen zorgen meer over de kleine reparaties. Gaat er iets kapot, dan belt u naar Haag Wonen en wij zorgen er kosteloos voor dat de reparatie snel en vakkundig wordt uitgevoerd.





Groot onderhoud



5

Dit is groot onderhoud

Groot onderhoud is een omvangrijke bouwkundige ingreep en gebeurt vaak aan meerdere woningen tegelijk. Denk daarbij aan een schilderbeurt voor het hele gebouw, het vervangen van de dakbedekking, voegwerk aan de gevel of het vervangen van de lift.

Wie is verantwoordelijk

Haag Wonen is verantwoordelijk voor het groot onderhoud aan al haar woningen.

Zo gaat groot onderhoud in zijn werk

Het plannen van groot onderhoud is niet eenvoudig. Het kost veel geld en tijd. Wij plannen al een aantal jaren van tevoren wat we in ieder wooncomplex willen aanpakken. Dit is de 'meerjarenplanning'. Op basis van deze meerjarenplanning maken wij jaarlijks een onderhoudsbegroting. Hierin staan de werkzaamheden die we bij de wooncomplexen willen uitvoeren.

Huurders informeren

Voordat de werkzaamheden in een complex van start gaan, informeren wij de bewoners. Wij informeren de bewonerscommissie en de bewoners over de aard en de planning van de werkzaamheden.

Verbeteren van de woning

Wat bedoelen we met het verbeteren van de woning

Het verbeteren van uw woning betekent dat we veranderingen in de woning of het wooncomplex aanbrengen die uw woongenot vergroten. Denk aan het plaatsen van een centrale verwarming, het aanbrengen van mechanische ventilatie, het moderniseren van de douche of het plaatsen van inbraakwerende voorzieningen.

Welke verbeteringen brengt Haag Wonen aan

Haag Wonen regelt de meeste verbeteringen. Dit gebeurt vaak tegelijk met groot onderhoud in het wooncomplex. Wij overleggen altijd eerst met de bewoners van het wooncomplex en de (eventueel aanwezige) bewonerscommissie. Dit doen we ook als er bijvoorbeeld een huurverhoging moet komen als gevolg van die verbetering.

Zelf klussen in uw woning

Wilt u zelf klussen in uw woning? Geen probleem.

Let er wel op dat de veranderingen:

- veilig zijn
- geen overlast bezorgen
- de verhuurbaarheid niet belemmeren
- in een deugdelijke bouw- en onderhoudstechnische staat zijn aangebracht
- voldoen aan de geldende technische, wettelijke eisen en voorschriften van Nutsbedrijven

Als u zelf iets in uw woning heeft veranderd, bent u ook zelf verantwoordelijk voor het onderhoud ervan. Wanneer u gaat verhuizen, mag u de verandering bijna altijd laten zitten. Haag Wonen kijkt wel bij de huurbeëindiging of de verandering voldoet aan de hierboven genoemde voorwaarden.

Haag Wonen adviseert u graag over het veranderen van uw woning. Hiervoor kunt u telefonisch verschillende 'kluswijzers' opvragen of onze website bezoeken. Ook kunt u contact opnemen met onze technische mensen om u te laten adviseren. Op de website van het ministerie van (www.vrom.nl) staat veel informatie over verstandig klussen.



Vergoedingsregeling

Hebt u in huis iets verbouwd? Soms kunt u dan van Haag Wonen een vergoeding krijgen. Dit heet een vergoedingsregeling. Een vergoeding is mogelijk wanneer u verbeteringen in de woning aanbrengt, die het woongenot verhogen. Zo kunt u denken aan een extra radiator, een keuken met een betere kwaliteit of het aanbrengen van dubbel glas.

Komt u in aanmerking voor een vergoeding, dan ontvangt u een klein deel hiervan al voordat u de betreffende verbetering heeft aangebracht.

Wilt u meer weten over deze vergoedingsregeling? Wij sturen u deze regeling graag toe.

Veranderingen aan de buitenzijde van uw woning

Voor veranderingen aan de buitenkant van de woning moet u wél vooraf schriftelijk toestemming vragen van Haag Wonen. Binnen enkele weken krijgt u van ons te horen of u aan de slag kunt. Wij laten u dan ook weten of u de verandering als u verhuist weer moet weghalen.

Denk aan zaken als:

- een schotelantenne
- buitenzonwering
- schuttingen en bergingen
- aanbouwen of bijbouwen aan uw woning
- een duiventil

Voor elke verandering gelden weer andere voorwaarden. Deze voorwaarden staan in de 'kluswijzers'. U kunt de kluswijzers bij onze kantoren ophalen of via internet bij ons opvragen.



Wel of geen gemeentelijke vergunning nodig

Voor het veranderen van uw woning aan de buitenzijde hebt u vaak een vergunning nodig van de gemeente. Neem voor de zekerheid altijd eerst contact op met de gemeente, telefoon (070) 353 30 00 of www.denhaag.nl. Ook bij het ministerie van VROM is veel informatie verkrijgbaar: www.vrom.nl.

Handig om te weten!

U kunt zelf een steentje bijdragen aan het voorkomen van problemen en klachten. Wanneer u met een paar dingen rekening houdt, blijft de woning in goede staat en vermindert de kans op klachten en problemen.

Hieronder leest u tips en informatie die ervoor kunnen zorgen dat u prettig en comfortabel woont.

Ventileren... waarom

Dagelijks vervuilen we de lucht binnenshuis met koken, douchen, roken en stoken. Het ventileren van uw woning is nodig voor de toevoer van zuurstof en de afvoer van vervuilde lucht en vocht. Ventileren is belangrijk voor de woning én voor uw gezondheid. Slechte ventilatie in de woning veroorzaakt vocht en schimmel. Ook kan het huisstofmijt veroorzaken. Een slecht geventileerde woning is schadelijk voor mensen met luchtweg-aandoeningen en allergieën. Dus ook als u de warmte wilt binnenhouden is het onverstandig om alle ramen en deuren potdicht te houden. Heeft u ventilatieroosters? Gebruik ze!

8



- **Ventileren is niet hetzelfde als 'luchten'.** Bij luchten wordt alle lucht in een ruimte in één keer door een grote opening, bijvoorbeeld de deur of een raam, ververs. Bij ventileren wordt de lucht in huis voortdurend (24 uur per dag) ververs met een zwakke luchtstroom.
- **Er zijn twee soorten ventilatie.** Natuurlijke ventilatie en mechanische ventilatie. Bij natuurlijke ventilatie ontstaat de afvoer van vieze lucht door een natuurlijke 'trek', veroorzaakt door wind en temperatuursverschillen tussen binnen en buiten. Zoals bij een afzuigkap en ventilatieroosters in ramen. Of bij draai/kiepramen met een ventilatiestand. In dat geval is een opening van 2 à 3 cm voldoende. Bij mechanische ventilatie vindt de afvoer plaats via een continu draaiende elektrische ventilator.
- **U kunt het beste luchten in alle kamers waar mensen of dieren aanwezig zijn.** En in kamers waar veel vocht wordt geproduceerd, zoals keuken en badkamer. Als er geen ernstige vochtproblemen zijn, dan is eenmaal per dag gedurende 20 minuten luchten voldoende. Zet tijdens het luchten de kachel laag of de thermostaat op 15°C.
- **De ventilatie in de verschillende ruimtes hangt nauw met elkaar samen.** Zo gaat de lucht van de woonkamer vaak via de binnendeur naar het ventilatiekanaal in de keuken. Is er in een kamer wel een toevoer maar geen afvoer, of wel een afvoer maar geen toevoer, dan vindt er weinig of géén ventilatie plaats! Daarom zijn kieren onder binnendeuren zo belangrijk. En is het niet verstandig om ze met tochtstrippen dicht te maken!

Verwarmen van de woning

De meeste woningen hebben tegenwoordig centrale verwarming. De verwarming gaat dan via een cv-ketel of een moederhaard. Haag Wonen heeft het onderhoud van deze centrale verwarming uitbesteed aan een cv-installateur. U kunt met klachten ook rechtstreeks bij dit bedrijf terecht. Het telefoonnummer vindt u op de telefoonkaart die u van ons hebt gekregen. U kunt ook op onze website www.haagwonen.nl kijken.

Woningen zonder centrale verwarming worden vaak nog verwarmd met kachels en/of gevelkachels. Als deze kachels geen eigendom zijn van Haag Wonen, komen de kosten voor onderhoud en reparatie voor rekening van de huurder. Het is bij kachels belangrijk dat u ze regelmatig laat schoonmaken (in ieder geval één keer per jaar). Ook moet u jaarlijks de schoorsteen van de kachels laten vegen.

Warm water

Er zijn verschillende manieren waarop u warm water krijgt in uw woning. Veel cv-ketels zorgen tegenwoordig ook voor het warme water. Heeft u een oude cv-ketel, een moederhaard of kachels? Dan komt het warme water van een geiser of boiler. Deze geisers en boilers zijn niet van Haag Wonen. Een geiser kunt u huren van Eneco. Vergeet niet te controleren of de geiser of boiler in uw woning inderdaad van Eneco is. Als het goed is zit er een vignet van deze energieleverancier op.

Veiligheid en inbraakpreventie

Inbraken in uw woning zijn vervelend. Maar helaas, het gebeurt. Gelukkig zijn er manieren om het risico op inbraak zo klein mogelijk te maken. Zo zijn er allerlei technische voorzieningen op de markt die het inbrekers extra lastig maken uw woning binnen te komen.

Wij kunnen u helpen om deze voorzieningen aan te brengen. U kunt ons vragen om inbraakwerende voorzieningen aan te brengen. Zoals een anti-inbraakstrip (secu-strip), dievenpinnen (ook wel dievenklauwen genoemd) en hekjes op de voordeur. U betaalt voor deze voorzieningen een klein bedrag per maand. Wij zorgen dan ook voor het onderhoud en de eventuele vervanging van deze voorzieningen.

Onderhoud van gemeenschappelijke ruimten en tuinen

Veel wooncomplexen hebben binnentuinen of voortuinen. Alle bewoners in het complex kunnen de tuinen gebruiken. Het onderhouden van deze tuinen wordt vaak centraal geregeld. Haag Wonen maakt afspraken met een hovenier voor het onderhoud en schoonmaken van de tuin. De kosten worden meestal betaald door alle huurders van de betreffende tuin. Gaat het om een openbare tuin waar ook niet-huurders gebruik van kunnen maken? Dan betaalt Haag Wonen de kosten voor het onderhoud.

Zorg voor het portiek

Woont u in een portiekflat, dan is het portiek eigenlijk ook een stukje van uw woning. Alleen deelt u deze met uw burens. U bent daarom ook met de burens verantwoordelijk voor de zorg van het portiek. Dit betekent dat u het portiek samen moet schoonmaken en reparatieverzoeken moet melden bij Haag Wonen. Veel huurders maken onderling afspraken over het schoonmaken van hun portiek.

Het kan ook zijn dat wij het schoonmaken van het portiek voor u regelen. Voor een vast bedrag per maand maakt een schoonmaakbedrijf uw portiek dan schoon. Deze kosten zijn onderdeel van de servicekosten die u elke maand betaalt. Heeft u klachten over het schoonmaken van het portiek? Dan horen wij dit graag van u.

Schade

Het kan gebeuren dat er buiten uw schuld schade ontstaat aan uw woning. Denk bijvoorbeeld aan een lekkage die wordt veroorzaakt door uw bovenbuurman.

Als u schade heeft, ga dan eerst bij uw eigen verzekering na (inboedelverzekering of WA) of u voor een vergoeding in aanmerking komt. Komt u er met uw eigen verzekering niet uit, dan kunt u schriftelijk bij ons een verzoek indienen om de schade te vergoeden. Stuur u dan wel de schriftelijke afwijzing van uw verzekering maatschappij mee.

Water- en energiebesparing

Thuis gebruiken we gas, elektra en water. Soms gebeurt dat ongemerkt. Het loont de moeite om zuinig te zijn met energie en water. Dit bespaart u geld en is beter voor het milieu. Energie besparen kan vaak makkelijker dan u denkt. Door bijvoorbeeld uw woning beter te isoleren, de thermostaat een graadje lager te zetten en minder vaak warm te douchen. Ook als u nieuwe apparaten koopt, kunt u hiermee rekening houden. Zo kunt u een energiezuinige koelkast kiezen of de computer in de energiezuinigste stand zetten. Het ministerie van VROM (www.vrom.nl) heeft veel informatie over energiebesparing. Uw energieleverancier geeft er ook informatie over.

Glasverzekering

Via de servicekosten bent u automatisch verzekerd voor glasschade. Heeft u schade aan ruiten, in uw woning of in de gemeenschappelijke ruimte? Bel dan met de Glaslijn. Het telefoonnummer van de Glaslijn is: (0900) 20 40 44 44.



Aanpassingen voor gehandicapten

Als u lichamelijke beperkingen heeft, kunt u toch zelfstandig blijven wonen. Om op uzelf te wonen, moet u zonder hulp van anderen kunnen douchen, koken, wassen en naar het toilet kunnen gaan. De Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) biedt hiervoor allerlei mogelijkheden. Zo kunt u hulpmiddelen of de verhuiskosten naar een aangepaste of ouderenwoning (gedeeltelijk) vergoed krijgen. De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente Den Haag zorgt voor deze voorzieningen. Haag Wonen voert de bouwkundige aanpassingen in en aan de woning uit.

Eenvoudige woningaanpassingen zijn voorzieningen die vaak voorkomen en die gemakkelijk zijn uit te voeren. Een ingrijpende woningaanpassing betekent dat de woning geschikt wordt gemaakt voor het gebruik van een rolstoel.

De aanpassing kan verder gaan dan een woning aanpassing. Soms is het mogelijk om de toegang tot het woongebouw waar u woont aan te passen. Wilt u meer weten? Belt u ons gerust voor meer informatie over de mogelijkheden. Wilt u gebruik maken van de regeling? Vul dan het 'aanvraagformulier woningaanpassing' in van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente Den Haag. Zie de website www.denhaag.nl of bel met het Contact centrum van de gemeente telefoon (070) 353 30 00.

U kunt het formulier ook telefonisch of per e-mail bij ons aanvragen.

Heeft u nog vragen of wensen?

Wij staan altijd klaar om de zaken nog eens met u door te spreken of uw vragen te beantwoorden. U kunt ons op diverse manieren bereiken. U kunt terecht op één van onze kantoren aan de Waldorpstraat 120 (woonbedrijf Den Haag Centrum) of aan de Zichtenburglaan 39 (woonbedrijf Den Haag Zuidwest).

Telefonisch kunt u contact opnemen met onze Serviceteams.

- **Woonbedrijf Den Haag Centrum**, telefoon (070) 388 03 88
- **Woonbedrijf Den Haag Zuidwest**, telefoon (070) 321 84 18

Onze kantoren zijn geopend van maandag t/m donderdag van 8.00 – 16.30 uur en vrijdag van 8.00 – 12.00 uur. U bent er van harte welkom. Ook kunt u op onze website alle informatie nog eens rustig nalezen. En kunt u diverse brochures en folders downloaden of aanvragen. Kijk op www.haagwonen.nl

